

平成16年度の福岡市の消費生活相談の概要について

平成17年 8月 12日
市民局生活安全・危機対策部
消費生活センター

福岡市消費生活センターでは、消費者被害を未然に防止するための市民への情報提供として、センターに寄せられた消費生活相談の概要を公表しています。

平成16年度における消費生活相談の概要について、次のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。

■ 相談件数は27,613件 5年間で2.4倍、前年比で41.6%の増加 資料 1

相談件数は年々増加を続け、平成16年度は27,613件と、平成11年度の11,279件に対し約2.4倍となり、前年度に比べても件数で8,115件、割合で41.6%増加しています。

■ 不当請求が急増 前年度比1.7倍 資料 1

平成16年度に入り、ハガキ、封書による身に覚えがない不当請求が急増し、不当請求の相談件数は14,332件と、総件数の51.9%を占め、前年度8,429件の1.7倍となっています。全国的にもこの不当請求が横行するなど、異常な事態となっていました。テレビ、新聞で取り上げられたり、ホームページを使って存在しない事業者名を当市も含めて各自治体が公表するなど、全国的な情報提供も行われ、最近では、やや沈静化してきましたが、訴訟制度を利用したり、携帯電話を利用するなど、悪質化、巧妙化しています。

■ 相談傾向その他

○商品別では「オンライン等関連サービス」が急増しトップ 資料 2

商品別では、「オンライン等関連サービス」が14,226件と2位の「フリーローン・サラ金」の2,633件の5.4倍と大きく上回っています。以下、「不動産貸借」の1,175件の順になっています。「オンライン等関連サービス」は前年度の約2.1倍と増加しており、依然として有料情報サイト利用料などの「不当請求」が続いていることによるものです。

○契約当事者は「女性」が「男性」の約1.12倍 資料 2

契約当事者の性別は、「男性」が46.9%で、「女性」が52.4%で、女性の割合が半数を超え、前年度から逆転しています。

○契約当事者の年代別では30歳代が最多 資料 2

年代別の割合は、「30歳代」が最も多く24.6%、「20歳代」が23.8%、「40歳代」が18.2%の順になっています。前年度は「20歳代」が最も多かったものが「30歳代」と逆転しています。

○「特殊販売」では「通信販売」などが増加 資料 3

一般的な店舗販売等ではない「訪問販売」「通信販売」などの「特殊販売」については、前年度に比べて「通信販売」がほぼ2倍と急増しており、その中で「電子商取引」が35.7%をしめています。「問題商法」では、マルチ商法が微増しているほか、キャッチセールス、アポイントメントセールス、点検商法などの相談件数は、前年度に比べて減少傾向にあります。

○「インターネット」の相談が増加 資料 3

「インターネット」についての相談は、平成7年度に寄せられた2件から増加を続けていますが、16年度は5,526件で、携帯電話でインターネットを利用したことによる有料情報料などの「不当請求」が急増し、前年度に比較して4.5倍となっております。

○平成16年度の商品別ワーストテンの相談事例 資料 4

※被害救済額は1,132,472千円

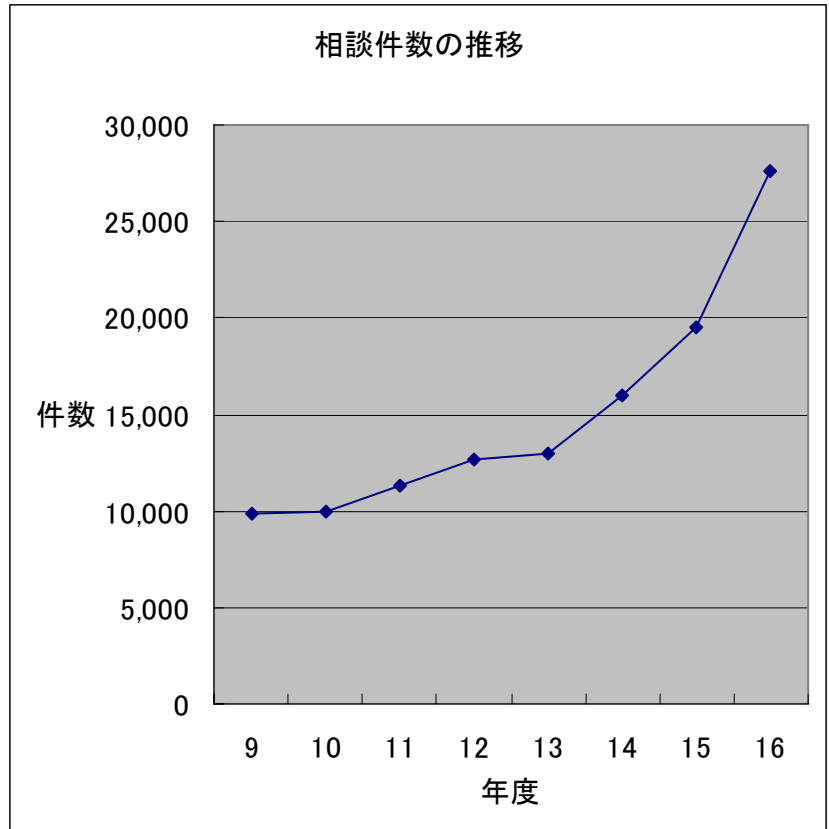
平成16年度の消費生活相談において、当センターからの助言や指導によって相談者の被害が救済された金額は、確認できた範囲では1,132,472千円でした。

(担当者) 消費生活センター 相談指導係 喜田・植田

TEL: 712-2929 FAX: 712-2765

1 相談件数の推移 (平成9～16年度)

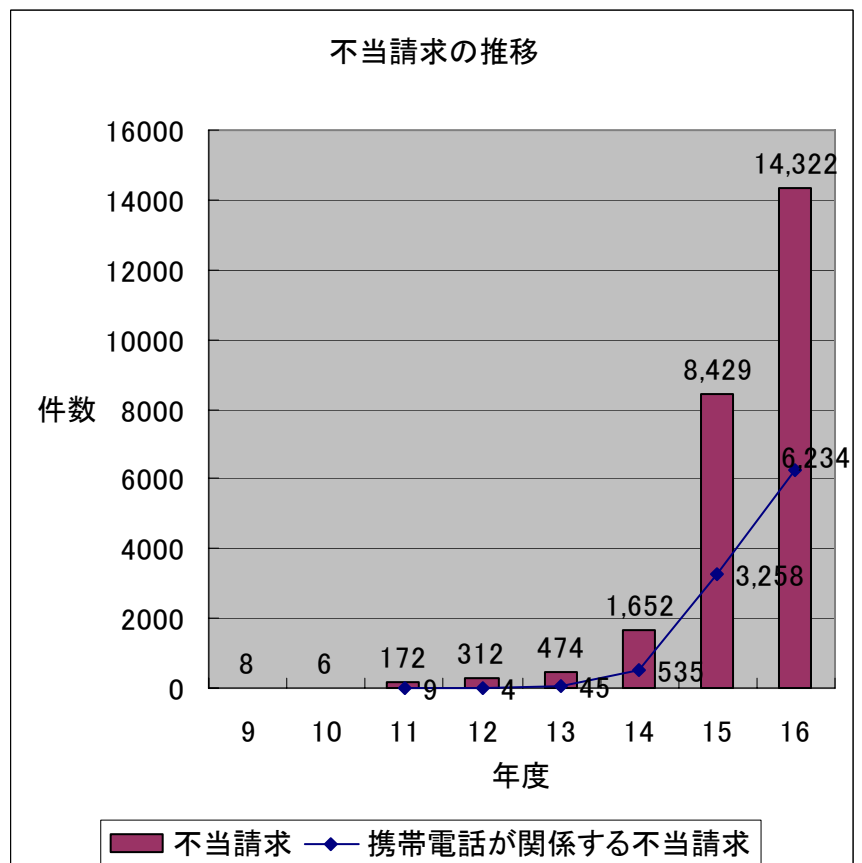
年 度	件 数
9	9,913
10	9,974
11	11,279
12	12,640
13	13,016
14	15,944
15	19,498
16	27,613



2 不当請求相談件数の推移

(1) 総件数

年 度	件 数
9	8
10	6
11	172
12	312
13	474
14	1,652
15	8,429
16	14,332



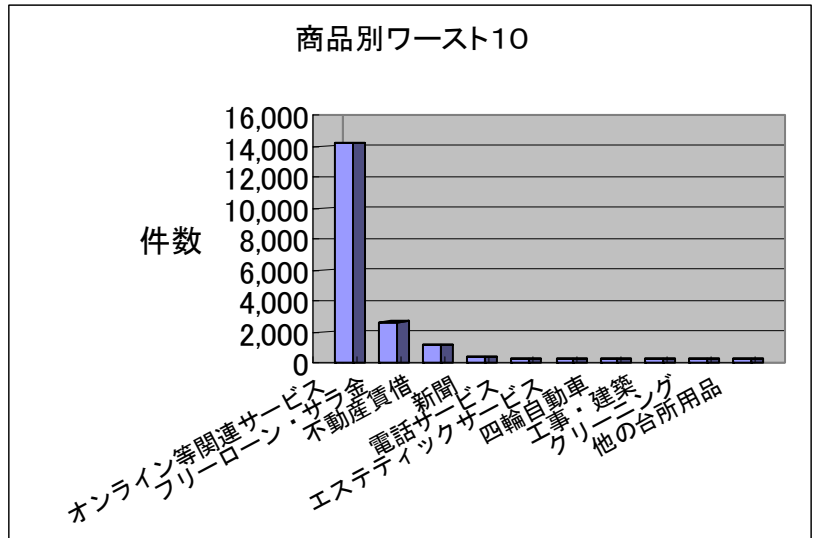
(2) 不当請求のうち携帯電話が関係

する件数の推移

年 度	件 数
11	9
12	4
13	45
14	535
15	3,258
16	6,234

1 商品別ワースト10の相談件数

順位	商品	件数
1	オンライン等関連サービス	14,226
2	フリーローン・サラ金	2,633
3	不動産賃借	1,175
4	新聞	362
5	電話サービス	284
6	エステティックサービス	274
7	四輪自動車	241
8	工事・建築	239
9	クリーニング	214
10	他の台所用品	195



2 商品別ワースト10の相談件数の推移 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位: 件)

順位	品名	16	15	14	13	12	11	10
1	オンライン等関連サービス	14,226	①6,695	②1,882	③894	⑧356	統計無し	統計無し
2	フリーローン・サラ金	2,633	②3,956	①2,415	①1,542	①1,513	①1,183	①966
3	不動産賃借	1,175	③966	③1,045	②895	②774	②575	③440
4	新聞	362	⑤302	④545	④453	④416	④405	④378
5	電話サービス	284	⑩204	⑤453	⑥436	⑧241	⑦211	⑬180
6	エステ	274	④306	⑥392	⑤447	③667	③496	②592
7	四輪自動車	241	⑫175	⑩258	⑧250	⑨236	⑰116	統計無し
8	工事・建築	239	⑪182	⑨272	⑪226	⑩232	⑪185	⑰142
9	クリーニング	214	⑨205	⑬206	⑩227	⑫218	⑨210	⑨200
10	他の台所用品	195	⑦265	⑫226	⑭181	⑮196	⑩195	⑩194

3 契約当事者の性別の相談件数 (平成16年度)

(単位: 件)

性別	合計
男性	12,940 (46.9%)
女性	14,479 (52.4%)
団体	60 (0.2%)
不明	134 (0.5%)
合計	27,613 (100.0%)

4 相談方法別の相談件数の推移 (平成12年~16年度)

(単位: 件)

相談方法	16	15	14	13	12
電話	24,511 (88.8%)	15,817 (81.1%)	14,485 (90.8%)	11,947 (91.8%)	11,737 (92.9%)
来訪	3,053 (11.1%)	3,614 (18.6%)	1,435 (9.0%)	1,051 (8.1%)	877 (6.9%)
文書	49 (0.2%)	67 (0.3%)	24 (0.2%)	18 (0.1%)	26 (0.2%)
合計	27,613 (100%)	19,498 (100%)	15,944 (100%)	13,016 (100%)	12,640 (100%)

5. 契約当事者の年代別相談件数の推移（平成8～16年度）

（単位：件）

年 代	16	15	14	13	12	11	10	9	8
10歳代以下	1,563 (5.7%)	1,045 (5.4%)	552 (3.5%)	399 (3.1%)	378 (3.0%)	335 (3.0%)	418 (4.2%)	391 (3.9%)	217 (3.0%)
20歳代	6,575 (23.8%)	5,746 (29.5%)	3,890 (24.4%)	3,251 (25.0%)	3,496 (27.7%)	3,243 (28.8%)	3,057 (30.6%)	3,061 (30.9%)	2,341 (32.7%)
30歳代	6,805 (24.6%)	4,949 (25.4%)	3,886 (24.4%)	3,032 (23.3%)	2,994 (23.7%)	2,619 (23.2%)	2,194 (22.0%)	2,201 (22.2%)	1,616 (22.6%)
40歳代	5,026 (18.2%)	3,037 (15.6%)	2,510 (15.7%)	2,084 (16.0%)	1,902 (15.2%)	1,704 (15.1%)	1,512 (15.2%)	1,556 (15.7%)	1,181 (16.5%)
50歳代	3,565 (12.9%)	2,069 (10.6%)	2,185 (13.7%)	1,730 (13.3%)	1,611 (12.7%)	1,485 (13.2%)	1,195 (12.0%)	1,185 (12.0%)	778 (10.9%)
60歳代以上	3,605 (13.1%)	2,387 (12.2%)	2,691 (16.9%)	2,258 (17.3%)	1,987 (15.7%)	1,662 (14.7%)	1,425 (14.3%)	1,327 (13.4%)	949 (13.3%)
不 明	474 (1.7%)	265 (1.3%)	230 (1.4%)	262 (2.0%)	272 (2.2%)	231 (2.0%)	173 (1.7%)	192 (1.9%)	73 (1.0%)
合 計	27,613 (100%)	19,498 (100%)	15,944 (100%)	13,016 (100%)	12,640 (100%)	11,279 (100%)	9,974 (100%)	9,913 (100%)	7,155 (100%)

6. 年代別・商品別の相談件数（平成16年度）

（単位：件）

順位	10代以下	20代	30代	40代	50代	60代以上	全体
1	オンライン等関連サービス 1,331	オンライン等関連サービス 3,680	オンライン等関連サービス 3,846	オンライン等関連サービス 2,776	オンライン等関連サービス 1,593	オンライン等関連サービス 858	オンライン等関連サービス 14,226
2	修理サービス 40	フリーローン・サラ金 487	フリーローン・サラ金 681	フリーローン・サラ金 545	フリーローン・サラ金 466	フリーローン・サラ金 350	フリーローン・サラ金 2,633
3	新聞 37	不動産貸借 349	不動産貸借 365	不動産貸借 174	不動産貸借 149	工事・建築 126	不動産貸借 1,175
4	エステティックサービス 10	エステティックサービス 197	新聞 86	四輪自動車 48	工事・建築 52	新聞 118	新聞 362
5	不動産貸借 9	化粧品 92	四輪自動車 78	クリーニング 46	クリーニング 52	電話サービス 116	電話サービス 284
6	レンタルサービス 8	ふとん類 73	資格取得用教材 59	新聞 43	新聞 49	不動産貸借 106	エステティックサービス 274
7	化粧品 7	他の台所用品 70	クリーニング 50	電話サービス 40	電話サービス 42	他の台所用品 71	四輪自動車 241
8	放送サービス 7	四輪自動車 65	資格講座 47	資格講座 35	四輪自動車 34	ふとん類 71	工事・建築 239
9	フリーローン・サラ金 6	ネックレス 61	電話サービス 41	新築分譲マンション 34	新築分譲マンション 31	会社生命保険 51	クリーニング 214
10	電話サービス 6	資格講座 54	新築分譲マンション 33	工事・建築 29	会社生命保険 23	クリーニング 40 健康食品 40 リースサービス 40	他の台所用品 195

1. 「特殊販売」の相談件数の推移（平成8～16年度）

（単位：件）

年 度		16	15	14	13	12	11	10	9
訪問販売	家庭訪問	1,822	1,515	2,047	1,617	1,649	1,568	1,471	1,540
	キャッチセールス	177	214	235	309	346	294	209	160
	アポイントメントセールス	205	234	232	219	178	201	164	93
	ホームパーティ	5	5	4	4	7	5	4	12
	点検商法	102	125	165	121	84	42	20	18
	S F（催眠）商法	32	56	71	84	86	73	98	102
	その他の訪問販売	74	203	184	205	215	149	133	149
	小 計	2,417	2,352	2,938	2,559	2,565	2,332	2,099	2,074
通商販売	電子商取引	5,602	2,164	89	39	22	—	—	—
	その他の通信販売	10,088	5,644	3,228	1,836	957	742	692	631
	小 計	15,690	7,808	3,317	1,875	979	742	692	631
電話勧誘販売		895	904	952	797	832	756	571	495
マルチ商法		378	341	403	363	288	365	328	266
ネガティブオプション		40	40	53	58	72	70	75	96
その他無店舗商法		694	2,319	442	191	314	199	181	176
合 計		20,114	13,765	8,105	5,843	5,050	4,464	3,946	3,738

※ 下記は特商法（特定商取引に関する法律）に規定されている取引形態で、上記の販売方法によるものも含まれている。

特定継続的役務提供	521	521	671	712	973	823	868	674
業務提供誘引販売取引	95	199	256	148	—	—	—	—

○特定継続的役務提供(H11年10月から規定)/エステ、語学教室、家庭教師、学習塾、*パソコン教室、*結婚相手紹介サービス
（*は平成16年1月1日から追加）

○業務提供誘引販売取引(H13年6月から規定)/内職・モニター商法など

（参考）「訪問販売」の商品別ワースト10の相談件数の推移

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10
1	新聞	新聞	新聞	新聞	新聞	新聞	新聞
	347	292	521	416	371	362	330
2	他の台所用品	ふとん類	ふとん類	ふとん類	ふとん類	ふとん類	ふとん類
	154	237	252	191	181	169	176
3	ふとん類	他の台所用品	工事・建築	他の台所用品	他の台所用品	エステティックサービス	他の台所用品
	152	230	177	142	155	140	147
4	工事・建築	工事・建築	他の台所用品	工事・建築	エステティックサービス	他の台所用品	エステティックサービス
	140	109	174	134	151	136	145
5	修理サービス	修理サービス	修理サービス	エステティックサービス	工事・建築	工事・建築	電話機
	108	78	91	131	135	104	116
6	電話サービス	エステティックサービス	エステティックサービス	化粧品	映画鑑賞	電気掃除機類	補習用教材
	84	72	87	81	87	91	86
7	ミシン	ミシン	ミシン	電気掃除機類	電気掃除機類	映画鑑賞	工事・建築
	82	63	84	75	77	82	67
8	リースサービス	化粧品	化粧品	ミシン	化粧品	補習用教材	電気掃除機類
	80	63	83	66	77	71	66
9	化粧品	電話サービス	補習用教材	住居管理設備	住居管理設備	遊藝団	小型コンピューター
	62	53	79	63	73	59	59
10	他の住居雑品	ネックレス	電気掃除機類	他の理美容用具	会社生命保険	化粧品	電話サービス
	60	42 家庭用電気治療器具 42 補習用教材 42	75	55	73	59	42

2. 「問題商法」の相談件数の推移（平成8～16年度）

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	2,262	2,557	2,327	2,063	1,991	1,471	1,306	1,205	994
伸び率	△11.5%	9.9%	12.8%	3.6%	35.3%	12.6%	8.4%	21.2%	40.8%

（問題商法）

- ・マルチ マルチまがい商法
- ・先物取引商法
- ・ねずみ講
- ・現物まがい（預託）商法
- ・アポイントメント商法
- ・キャッチセールス
- ・無料商法
- ・アンケート商法
- ・モニター商法
- ・SF商法
- ・点検商法
- ・ネガティブオプション
- ・実験商法
- ・見本工事商法
- ・資格商法
- ・就職商法
- ・内職商法

3. 主な「問題商法」の相談件数の推移

（1）マルチ商法

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	378	341	403	363	288	365	328	266	114

（2）アポイントメントセールス

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	205	234	232	219	177	201	164	93	123

（3）キャッチセールス

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	181	214	235	309	346	294	209	160	55

（4）内職商法

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	144	184	333	245	388	212	203	212	175

（5）点検商法

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	102	125	165	121	84	42	20	18	28

（6）SF商法

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	32	56	71	84	63	73	98	101	64

4. インターネットに関する相談件数の推移（平成8～14年度）

（単位：件）

年度	16	15	14	13	12	11	10	9	8
件数	5,526	1,217	634	356	319	215	186	59	24

・平成16年度の商品別ワーストテンの相談事例

資料 4

(1位) オンライン等関連サービス (○内の数字は、各年度での順位)

(単位: 件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	14, 226	①6, 695	②1, 882	③ 894	⑧ 356	統計無し	統計無し

(事例1) 以前から有料サイトの料金が未納との請求の通知が来ていたが、今回公証人役場から督促がきたがどのように対応すべきか。
(40代 男性)

(事例2) 有料サイトの未納料金の督促通達書となっているが利用したことはない。連絡しないと、直接自宅に回収にうかがう、給料差し押さえをするとある。住所と名前を知られているので不安。
(20代 男性)

(解説) ハガキや封書で不当請求される事例が多かったが、最近の傾向として、携帯電話などでクリックしただけで契約になったとして、請求されたとの相談が増加している。弁護士や、法律事務所をかたり請求してくる事例もあり巧妙化しているが、無視することが最善の策である。

(2位) フリーローン・サラ金 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位: 件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	2, 633	②3, 956	①2, 415	① 1, 542	① 1, 513	① 1, 183	① 966

(16年度平均借入額) 2, 328千円 (16年度最高借入額) 190, 000千円

(事例1) DMの融資案内をみて借金の申し込みをしたが、不審なので断ったが取り消し料を請求され困っている。
(40代 男性)

(事例2) 行方不明の息子の借金の返済を求める電話や取り立てがあり、どう対応すべきか。少額の督促なら支払おうと思っている。
(60代 男性)

(解説) 「自己破産」「調停」「任意整理」についての相談が多いが、強引な取り立てや多重債務の一本化の手口で騙す「整理屋」、家電製品を購入させるなどの手口の相談も寄せられている。

(3位) 不動産貸借 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位: 件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	1, 175	③ 966	③1, 045	② 895	② 774	②575	③440

(事例1) 築25年経過したアパートを退去。8年間入居していた。敷金では不足すると請求が来た。5ヶ月分の敷金を支払っていた。特に傷つけた部分はない。支払う必要があるか。
(50代 女性)

(事例2) 賃貸アパートにすんでいるが、地震でトイレの水の出が悪くなった。管理会社は大家さんに言えというのが大家さんに電話しても対応してくれない。
(40代 男性)

(解説) 賃貸アパートや賃貸マンションを退去する際の、「敷金の返金が少ない」「敷金以上の補修費用を請求された」などの敷金清算時のトラブルが多く、少額訴訟に訴えるケースも増えている。また、地震による修理についての費用負担の相談も寄せられた。

(4位) 新聞 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	362	⑤ 302	④ 545	④ 453	④ 416	④ 405	④ 378

(事例1) 1年前に拡張員がきて1年間無料サービスを付ける条件で勧誘され、転勤族なので転居までしかとれないと言ったが4年の契約になった。1年後に転勤になったので解約したいと告げたら拡張員と販売店の人が引っ越し当日に来て1年分の購読料を払うか転送の申込みを書くまで帰らないと大声で脅された。
(40代 男性)

(事例2) 昨年4月に新聞の購読契約が終了していたのに、1年間配達され支払った。新聞代を返してほしい。
(30代 男性)

(解説) 強引な勧誘や虚偽のセールストーク、高額な景品の提供など新聞発行、販売、勧誘のシステムの問題点が長年指摘されているが、依然として残っている。先付けの契約も多く、重複契約の原因にもなっている。

(5位) 電話サービス (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	284	⑩ 204	⑤ 453	⑥ 436	⑧ 241	⑦ 211	⑬ 180

(事例1) 自宅に勧誘があり電話会社優先選択サービスの契約をしたが、説明と違い電話料が安くならないので解約したい。

(50代 女性)

(事例2) 電話会社から国際電話回線に繋がり24万円の金額になっていると電話があった。友人のホームページを見ていた時間帯で、海外に繋がっているとは思ってもいなかった。どうしたらよいか。

(30代 男性)

(解説) 電話会社優先選択サービスや、携帯電話のパケット料金が高額になったなどの相談が寄せられている。

(6位) エステティックサービス (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	274	④ 306	⑥ 392	⑤ 447	③ 667	③ 496	② 592

(事例1) 無料体験に行きエステを受けている時に痩身エステと健康食品を勧められ契約したが高額なので解約したい。

(20代 女性)

(事例2) シミ取りをしようとエステを契約。契約時にシミが取れなければ、全額返金すると言われたので契約した。取れないばかりか、前よりシミが濃くなったので、返金を申し出た。返金をしてくれないがどうしたらよいか。

(20代 女性)

(解説) 被害者の多くは10歳代後半から20歳代の若者で、「アンケートに答えて」「化粧品に興味がある？」と街で声をかけられてお店に連れて行かれ、強引に契約させられるケースも多く見られる。

(7位) 四輪自動車 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年度	16	15	14	13	12	11	10
件数	241	⑫ 175	⑩ 258	⑧ 250	⑨ 236	⑰ 116	統計なし

(事例1) 新車を購入したが初期から不具合があり、ディーラーに苦情を言ったが対応が悪いので返品したい。
(30代 男性)

(事例2) 雑誌広告を見て店舗で中古車を契約したが、納車後2週間程で足回りやエンジンの故障が相次ぎ、返品したい。

(20代 男性)

(解 説) 雑誌広告やインターネットオークションなどで注文し、代金は先に支払ったものの、納車されない、故障が続くなど中古車に関するトラブルが多くみられる。

(8位) 工事・建築 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年 度	1 6	1 5	1 4	1 3	1 2	1 1	1 0
件 数	2 3 9	⑪ 1 8 2	⑨ 2 7 2	⑪ 2 2 6	⑩ 2 3 2	⑪ 1 8 5	⑰ 1 4 2

(事例1) 駐車場工事を頼み、工事完了前に全額払ったのに工事途中で放っている。下請けが持ち逃げしたと云われている。なんとかならないか。
(50代 男性)

(事例2) 地震で壊れた屋根と玄関工事契約をした。近所の人から法外な値段だと言われた。契約書に、契約したら材料・人員手配をするので取消しできないと言われたが本当か。
(60代 女性)

(解 説) 依然として床下補強工事など、高齢者からの相談が多く寄せられている。また、地震による破損で、修理の高額な契約に関する相談も寄せられた。

(9位) クリーニング (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年 度	1 6	1 5	1 4	1 3	1 2	1 1	1 0
件 数	2 1 4	⑨ 2 0 5	⑬ 2 0 6	⑩ 2 2 7	⑫ 2 1 8	⑨ 2 1 0	⑨ 2 0 0

(事例1) セーター3枚をクリーニングに出した。縮んだリボンの一部がはがれたりしている。店の対応が悪い。
(20代 女性)

(事例2) 仕事で使うスーツをクリーニングに出したら紛失された。探すと言って出てきたときは汚れていた。弁償してほしい。
(20代 女性)

(解 説) シミ抜きの手不際や色落ち、変色などの技術的なトラブルや紛失された場合の賠償及び対応についての相談が多い。

(10位) 他の台所用品 (○内の数字は、各年度での順位)

(単位：件)

年 度	1 6	1 5	1 4	1 3	1 2	1 1	1 0
件 数	1 9 5	⑦ 2 6 5	⑫ 2 2 6	⑭ 1 8 1	⑮ 1 9 6	⑩ 1 9 5	⑩ 1 9 4

(事例1) ペットボトルに水道水を入れ機械にかけると波動水になる。体の状態を感知してオリジナルの水を作る。友人も友人の夫も波動水でよく眠れるようになった、花粉症が治ったという。医師に聞いても効果があるとはいわれていない。本当だろうか
(40代 女性)

(事例2) 水質検査に来たと訪れた販売員に浄水器を勧められ断った。何かにサインしたのを販売店が持って帰り、後でクレジット会社から請求書がきた。
(70代 女性)

(解 説) 過去に摘発された事業者と類似した手口での販売によるトラブルがまだ、見受けられる。また、最近では、浄水器に限らず、波動水などと称した器具も商品になっており、高齢者の被害が後を絶たないが、若年層からの相談も少なくない。